Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2048

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de Minister van Economische Zaken over *ongewenste sms-dienstabonnementen* (ingezonden 16 februari 2016).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 29 maart 2016)

Vraag 1
Wat is uw reactie op de berichtgeving over ongewenste sms-dienstabonnementen?[1]

Antwoord 1
In de uitzending komen enkele consumenten aan het woord die worden geconfronteerd met extra bedragen die in rekening zijn gebracht voor sms-diensten en aangeven dat zij niet weten waarop ze hebben geklikt of vermoeden dat dit te maken heeft met een valse e-mail die zij hebben ontvangen. Ook wordt er een voorbeeld gegeven waarbij de kosten voor een sms-dienst ongemerkt hoog oplopen. Ik wil graag voorop stellen dat ik iedere vorm van misleiding afkeur. Het uitgangspunt van mijn beleid is dat consumenten in staat worden gesteld om weloverwogen beslissingen te nemen.

Vraag 2 en 3
Valt de in de uitzending belichte wijze waarop een sms-dienstabonnement wordt verkocht volgens u binnen de wettelijke kaders of valt niet uit te sluiten dat de gehanteerde methoden oneerlijke handelspraktijken zijn zoals beschreven in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken (WOHP)?
In geval er mogelijk sprake is van oneerlijke handelspraktijken: op welke wijze is de zaak in beeld van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), hoe wordt de zaak onderzocht en op welke wijze wordt er gehandhaafd?

Antwoord 2 en 3
De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op de naleving van de wetgeving omtrent oneerlijke handelspraktijken. Het is niet aan mij om te beoordelen of in deze specifieke gevallen sprake is van methoden die in strijd zijn met wettelijke bepalingen. Dit is aan de ACM als onafhankelijk toezicht-

[1] Uitzending Meldpunt, Omroep Max (9 februari 2016)

ah-tk-20152016-2048
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

houder op deze regels en uiteindelijk aan de rechter. De ACM doet geen mededelingen over individuele zaken.

Vraag 4
Indien partijen die initieel het contact met consumenten leggen zich schuldig maken aan oneerlijke handelspraktijken, bijvoorbeeld door middel van het sturen van frauduleuze e-mails die zogenaamd uit naam van een gerenommeerd bedrijf zijn waarin mensen gratis diensten en producten worden beloofd die nooit zullen worden uitbetaald, zijn andere partijen dan ook schuldig aan oneerlijke handelspraktijken indien zij in zee gaan met eerdergenoemde partijen en de diensten van deze partij faciliteren, doorgeven, in rekening brengen en delen in de opbrengsten ervan?

Antwoord 4
Het verbod op oneerlijke handelspraktijken richt zich tot handelaren. De definitie van handelaar zoals die is opgenomen in artikel 6:193a lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek (in de afdeling over oneerlijke handelspraktijken) betreft niet alleen degene die handelt, maar ook degene die ten behoeve van hem handelt. Of daarvan sprake is in het geval van bedrijven die sms diensten voor anderen in rekening brengen of delen in de opbrengsten, hangt af van de omstandigheden van het geval. Zoals ik in het antwoord op de vragen 2 en 3 al aangaf, is het aan de ACM en uiteindelijk aan de rechter om dit te beoordelen.
Wanneer is sprake is van fraude, kunnen gedupeerden aangifte doen bij de politie. Het Openbaar Ministerie kan vervolgens beslissen om al dan niet over te gaan tot vervolging.

Vraag 5 en 6
Is u bekend hoeveel abonnementen op sms-diensten jaarlijks worden verkocht zonder dat dit de uitdrukkelijke wens is van de consumenten aan wie ze worden verkocht en hoeveel winst hiermee door diverse partijen wordt gemaakt?
Is u bekend hoe vaak een dergelijke dienst feitelijk wordt verkocht aan een minderjarige, dat wil zeggen dat een minderjarige degene is die de handeling verricht waardoor het abonnement tot stand komt?

Antwoord 5 en 6
Deze gegevens zijn mij niet bekend. Wel ontvangt de ACM regelmatig meldingen van consumenten over ongewenste sms-dienstabonnementen. Het aantal meldingen lijkt overigens beperkt te zijn.

Vraag 7
Hoe verhoudt zich het afsluiten van sms-dienstabonnementen door minderjarigen zich tot de motie Gesthuizen (Kamerstuk 31 412, nr. 37), waarin is opgeroepen tot het verplichten van aanbieders van premium sms-diensten dat zij zich ervan vergewissen dat gecontracteerde partijen meerderjarig zijn en dit ondubbelzinnig kunnen aantonen?

Antwoord 7
Op grond van de bestaande wetgeving is een minderjarige bekwaam rechtshandelingen te verrichten, mits hij met toestemming van zijn wettelijke vertegenwoordiger handelt. In bepaalde gevallen wordt de toestemming aan de minderjarige verondersteld te zijn verleend, namelijk indien het een rechtshandeling betreft ten aanzien waarvan het in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat minderjarigen van zijn leeftijd deze zelfstandig verrichten (artikel 1:234 leden 1 en 3 BW). Het is afhankelijk van de omstandigheden of toestemming voor het afsluiten van een abonnement verondersteld mag worden. Uit de rechtspraak blijkt dat dit niet heel snel wordt aangenomen, zeker als sprake is van aanzienlijke kosten waaraan de minderjarige zou zijn gebonden. De dienstverlener of dienstaanbieder kan er dus niet zomaar van uit gaan dat de ouders toestemming hebben gegeven. Bij een «dure» sms-dienst (meer dan € 1,50) moet de consument bovendien hebben verklaard de sms-dienst via de telefoonrekening te zullen betalen. Indien niet aan deze voorwaarden is voldaan, kan de consument niet worden afgesloten van de telefoondienst als hij (ongewild) tóch een premium sms-dienst heeft afgenomen die via de telefoonrekening in rekening is

gebracht en hij weigert de sms-kosten te betalen (artikel 3.10 Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen). Naast de mogelijkheid om te allen tijde de afname van sms-diensten te laten blokkeren, moeten de telecomproviders ook abonnementen aanbieden waarbij het van meet af aan niet mogelijk is om sms-diensten af te nemen. Dit biedt (bijvoorbeeld) ouders de keuze om een abonnement af te sluiten waarmee hun kinderen helemaal geen premium sms-diensten kunnen afnemen.
Met bovengenoemde regels wordt zeer nauw aangesloten bij hetgeen de motie Gesthuizen beoogt.

Vraag 8
Bent u ervan op de hoogte dat in de Gedragscode Mobiele Diensten duidelijk omschreven staat dat een consument moet kiezen voor de keuze «Betalen» alvorens hij of zij de overeenkomst aangaat (art. 14 en 15), en dat voor sms-diensten over het algemeen geldt dat de consument de keuze wordt voorgelegd door middel van de term «ok»? Deelt u de mening dat, gezien de terugloop van het aantal klachten over mobiele internetdiensten sinds de duidelijke term «betalen» is geïntroduceerd, het absoluut de voorkeur zou genieten als ook voor sms-diensten de keuze aldus zou worden voorgelegd aan consumenten? Zo ja, bent u bereid dit kenbaar te maken aan de Stichting Gedragscode Mobiele Diensten?

Antwoord 8
Ik ben daarvan op de hoogte. Ik kan mij voorstellen dat in bepaalde gevallen de term «betalen» ertoe kan leiden dat er een meer bewuste beslissing wordt genomen, in het bijzonder in gevallen waarin de consument zich niet bewust is van het feit dat hij zich verplicht tot het verrichten van betalingen. Gelet daarop deel ik uw mening dat de term «betalen» de voorkeur geniet. Uit berichten in de media leid ik af dat mobiele aanbieders inmiddels het initiatief hebben genomen om te pleiten voor verandering van de betreffende gedragscode.
Ik ondersteun dit initiatief en ik ben bereid dat ook kenbaar te maken aan de Stichting Gedragscode Mobiele Diensten. Overigens wil de term «betalen» nog niet per definitie betekenen dat de consument inderdaad verplicht is te betalen.
Dat blijft mede afhankelijk van de vraag of de relevante wettelijke regels zijn nageleefd.

Vraag 9
Deelt u de mening dat, als zelfregulering op dit punt niet leidt tot een zeer sterke vermindering van het aantal ongewild afgesloten abonnementen op sms-diensten, er uiteindelijk wettelijke regels zullen moeten worden gesteld aan de handelwijze van de marktpartijen?

Antwoord 9
Ik vind het verstandig om eerst te bezien welke effecten een aanpassing van de Gedragscode oplevert. Daar wil ik niet op vooruitlopen. Verder zijn er, zoals u in de beantwoording van de eerdere vragen kunt lezen, al verschillende wettelijke regels van toepassing die er enerzijds op zijn gericht om te voorkomen dat er ongewild sms-dienstabonnementen worden afgesloten en anderzijds achteraf de mogelijkheid geven om problemen zelf op te lossen.

Vraag 10
Deelt u de mening dat werk dient te worden gemaakt van preventie zodat consumenten zich meer bewust zijn van de risico's van hoge kosten bij het reageren op zogenaamde aanbiedingen die veelal via mail, meestal spam, bij hen terechtkomen? Zo ja, wiens primaire verantwoordelijkheid is dit in uw ogen?

Antwoord 10
Preventie kan op verschillende wijzen worden vormgegeven. In zijn algemeenheid is er sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid. Consumenten zijn en blijven primair verantwoordelijk voor de rechtshandelingen die zijzelf verrichten. Ook moeten zij zelf gepaste actie ondernemen als zij ten onrechte worden geconfronteerd met hoge kosten. Ik zie het als een taak voor de wetgever om te zorgen voor een juridisch kader dat consumenten in staat

stelt om weloverwogen beslissingen te nemen en een toezichthouder die kan optreden wanneer dit niet het geval is. Ook wordt de consument voorgelicht via de website www.veiliginternetten.nl. Op handelaren rusten de wettelijke verplichtingen die erop zijn gericht dat zij de consument informatie verstrekken die hem in staat stellen weloverwogen beslissingen te nemen. Aangezien consumenten en de toezichthouder middelen ter beschikking om actie te ondernemen bij overtredingen, gaat van die regels ook een preventieve werking uit. Over spam kan ik in dat verband nog wijzen op artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet, op grond waarvan het verzenden van spam verboden is. Het spamverbod wordt actief gehandhaafd door de ACM.